



• KINDEROPVANG •

Klachtenverslag 2024 Freekids

[Freekids B.V.](#)

[Freekids Peuterzorg B.V.](#)



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure.....	4
3. Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang & Peuterspeelzalen.....	7
4. De procedure onder de aandacht	8
5. Rapportage klachten Freekids 2024	9
6. Geschillencommissie.....	12

1. Inleiding

"Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Aan de manier waarop een organisatie daarmee omgaat lees je de professionaliteit af".

Freekids streeft ernaar om aan ieder kind optimale opvang te bieden. Onze pedagogisch professionals hiervoor opgeleid en hiervoor is beleid geformuleerd.

Goede communicatie tussen pedagogisch professionals, ouders/verzorgers en kinderen is onmisbaar. Het belang daarvan wordt middels interne communicatie (werkoverleg, nieuwsbrief, trainingen) nadrukkelijk onder de aandacht gebracht.

Toch kan het gebeuren dat onze klanten andere verwachtingen hebben dan wij kunnen waarmaken. Mocht de tegenstelling tussen verwachtingen en ervaringen tot een klacht leiden, dan hecht Freekids er waarde aan om deze op professionele wijze op te lossen. De onderstaande klachtenprocedure helpt daarbij.

Op de website van Freekids (via de button Beleid) kan de klachtenprocedure ingezien worden, deze staat ook beschreven in de algemene informatie.

2. Klachtenprocedure

Indienen van een klacht bij Freekids

Freekids heeft een interne klachtenregeling opgesteld in het kader van de Wet kinderopvang. Deze klachtenregeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen van klachten.

Wanneer er bij ouders/verzorgers een klacht bestaat over de manier waarop een pedagogisch professional de ouders/verzorgers tegemoet treedt of over gebeurtenissen op de groep, dan kan de klacht bij voorkeur eerst bij de pedagogisch professionals en/of locatiemanager van de vestiging bespreekbaar worden gemaakt. De pedagogisch professional probeert deze in overleg met de ouders/verzorgers en de locatiemanager op te lossen op een manier die voor alle betrokkenen bevredigend is. Pedagogisch professionals melden een klacht altijd bij hun leidinggevende. Ouders/verzorgers kunnen zich daarnaast ook altijd richten tot het hoofdkantoor.

Wanneer bij ouders/verzorgers een klacht bestaat over de overeenkomst die bestaat tussen Freekids en de ouders/verzorgers, dan kan de klacht allereerst worden ingediend bij de afdeling Frontoffice op het hoofdkantoor. De afdeling Frontoffice probeert de klacht af te handelen op een manier die voor alle betrokkenen bevredigend is.

Een (formele) klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit wordt ook aangegeven bij ouders/verzorgers en oudercommissieleden wanneer zij telefonisch contact opnemen met Freekids.

Bij een vestiging kan de klacht schriftelijk ingediend worden via het emailadres van de betreffende vestiging. Dit emailadres is terug te vinden op de website www.freekids.nl

Bij het hoofdkantoor kan een klacht schriftelijk ingediend worden via het emailadres: info@freekids.nl

Een klacht wordt zo snel mogelijk maar uiterlijk twee weken na indiening afgehandeld. De leidinggevende van de vestiging of de afdeling Frontoffice geeft een schriftelijke reactie aan de ouders/verzorgers met betrekking tot de procedure van de afhandeling van de klacht.

Klachtencoördinator

Als de klacht naar de mening van de ouders/verzorgers niet op een bevredigende wijze is afgehandeld op de betreffende locatie of wanneer de klacht betrekking heeft op de organisatie Freekids, dan kan er contact opgenomen worden met de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator van Freekids is Britta van der Velde, Algemeen manager binnen de organisatie. Zij is bereikbaar via het algemene nummer 075 - 640 92 23.

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat een klacht die bij de organisatie binnenkomt op de juiste wijze wordt afgehandeld en dat de communicatie daarover op een adequate manier plaatsvindt. Zij coördineert de klachtafhandeling, hoort de klacht aan en geeft

uitleg over de procedure.

De klachtencoördinator ontvangt alle correspondentie over de klacht en de afhandeling daarvan. Vervolgens is het aan haar om de ouders/verzorgers zo spoedig mogelijk te laten weten of de klacht juist dan wel onjuist is afgehandeld.

Mocht de klachtencoördinator zelf betrokken zijn bij de inhoud van de klacht dan neemt de bestuurder van Freekids deze taak op zich. Zij heeft hiervoor 14 dagen de tijd.

Klachtencommissie

Wanneer de klachtencoördinator de klacht niet naar tevredenheid heeft kunnen afhandelen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie telt minimaal drie leden. Een persoon over wie geklaagd wordt mag niet in de klachtencommissie plaats hebben.

De klachtencommissie van Freekids bestaat uit:

- Beleidsmedewerker Freekids
- Medewerker HRM
- Clustermanager, afhankelijk van de locatie waarover de klacht bestaat neemt één van de twee clustermanagers deel aan de commissie.

Als de klachtencommissie oordeelt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan zal de klacht behandeld worden in een plenair overleg. Als de klacht blijft bestaan, geeft de voorzitter van de klachtencommissie zelf een finaal oordeel. Mochten zich inmiddels nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, dan worden deze voorgelegd aan de ouders/verzorgers.

De voorzitter van de klachtencommissie laat de ouders/verzorgers binnen een maand na het oordeel weten of en welke maatregelen zij zal nemen op grond van de uitspraak van de klachtencommissie en binnen welke termijn deze maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Dit gebeurt schriftelijk en op grond van argumenten. Als het termijn wordt overschreden, worden de betrokkenen ingelicht en horen ze de reden hiervoor. Er wordt vervolgens een nieuw termijn afgesproken.

Klacht over gedraging van een medewerker

Wanneer een klacht over de gedragingen van een medewerker gaat, dan wordt de medewerker tot wie de klacht is gericht, verzocht binnen zeven dagen de klacht schriftelijk te weerleggen bij de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator hoort zowel de ouders/verzorgers, als degene tot wie de klacht is gericht en legt dit voor aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie bepaalt of een klacht gegrond is of niet. Indien de klacht gegrond is dan wordt deze in het personeelsdossier van de betrokken medewerker opgenomen of volgen nader te bepalen maatregelen. De beklaagde ontvangt binnen een maand een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie.

De ouders/verzorgers ontvangen binnen een maand het oordeel van de klachtencommissie of en welke maatregelen zij zal nemen op grond van de uitspraak en

binnen welke termijn deze maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Dit gebeurt schriftelijk en op grond van argumenten. Beide partijen mogen zich laten bijstaan.

3. Klachtenloket Kinderopvang en Geschillencommissie Kinderopvang & Peuterspeelzalen

Freekids is geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, waaraan het Klachtenloket Kinderopvang is verbonden. De Geschillencommissie behandelt een klacht onafhankelijk en onpartijdig.

Wanneer ouders/verzorgers niet naar tevredenheid tot een oplossing kunnen komen met Freekids, dan kan men zich voor informatie, advies en bemiddeling als eerste richten tot het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket Kinderopvang is onderdeel van de Geschillencommissie en kan ouders/verzorgers de ruimte bieden om tot een oplossing te komen via informatie, advies of bemiddeling. Contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang kan via de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Wanneer er met het advies en bemiddeling geen oplossing van de klacht kan worden bereikt, dan bestaat de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. Dit kan via de website www.degeschillencommissie.nl, hier is tevens verdere informatie te vinden over het indienen van een geschil.

- Het geschil dient bij de Geschillencommissie te worden ingediend binnen twaalf maanden na de datum waarop de ouders/verzorgers de klacht bij Freekids hebben ingediend.
- Het geschil kan zowel door de ouders/verzorgers als door Freekids worden ingediend bij de Geschillencommissie en dient altijd schriftelijk te worden gedaan.
- Wanneer de ouders/verzorgers een geschil indienen bij de Geschillencommissie, is Freekids aan deze keuze gebonden. Wanneer Freekids een geschil wil indienen, dan zal er schriftelijk aan de ouders/verzorgers een verzoek worden gedaan of zij binnen vijf weken een uitspraak kunnen doen of zij hiermee akkoord gaan. Freekids kondigt hierbij aan dat het geschil bij de gewone rechter kan worden ingediend wanneer er niet binnen de vijf weken is gereageerd op het verzoek.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is terug te vinden op hun website.
- De beslissingen van de Geschillencommissie geven een bindend advies en dus een bindende uitspraak.

4. De procedure onder de aandacht, openbaar klachtenverslag

Om ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure op een juiste wijze kan worden ingezet is het allereerst nodig dat medewerkers op de hoogte zijn van de procedure, zodat zij ouders/verzorgers attent kunnen maken op de procedure.

De klachtenprocedure is geplaatst in de digitale map met beleidsdocumenten welke voor medewerkers altijd inzichtelijk is om de procedure te kunnen nalezen.

Jaarlijks wordt het klachtenverslag naar de medewerkers per email verstuurd om hen op de hoogte brengen van de informatie. Het klachtenverslag wordt tevens in de digitale map geplaatst.

De ouders/verzorgers ontvangen bij de informatie over hun plaatsingscontract een verwijzing naar de algemene informatie waarin de klachtenprocedure kort staat beschreven. De algemene informatie staat voor de ouders/verzorgers geplaatst in het digitale Ouderportaal. Het Ouderportaal is een digitaal systeem waarbinnen de communicatie met de ouders/verzorgers wordt verzorgd.

In de algemene informatie wordt verwezen naar de volledige klachtenprocedure deze is geplaatst op de website van Freekids onder het kopje Beleid, klachtenprocedure.

5. Rapportage klachten Freekids 2024

In de rapportageperiode ving Freekids circa 1800 kinderen per week op. De organisatie telt circa 195 medewerkers.

In 2024 is het niet nodig geweest om de klachtencommissie van Freekids in te stellen. De ontvangen klachten konden naar tevredenheid opgelost worden door de ondersteunende afdelingen zoals de locatiemanager, clustermanager en/of de klachtencoördinator nog voordat een doorvoering naar de klachtencommissie nodig werd geacht.

Freekids BSO Zaandam XL

Aard van de klacht:

Ouder heeft een klacht ingediend wegens het niet volgen van beleid om schoenen uit te trekken op de BSO.

Oordeel van de klacht:

Niet gerond.

Maatregelen:

De leidinggevende van de locatie heeft gereageerd op de email van de ouder. De clustermanager van de leidinggevende heeft vervolgens een belafsprak gemaakt met de betreffende ouder, de clustermanager heeft de ouder angehord. Er is uitgelegd dat kinderen de schoenen aan mogen houden op de BSO. De klacht met de ouder is opgelost naar aanleiding van het gesprek, er zijn geen verdere maatregelen nodig geweest.

Freekids BSO Et Buut

Aard van de klacht:

Ouder was het niet eens over de wandelroute en de duur van de tijdelijke wandelroute van school naar de BSO. De brug was wegens renovatie tijdelijk gesloten waardoor de wandelroute langer was wegens aangepaste route. Het kind was tijdens de wandeling verdrietig en bij aankomst op locatie moe.

Oordeel over de klacht:

Niet gegrond.

Maatregelen:

De pedagogisch professional heeft telefonisch contact opgenomen met de ouder om de ouder op de hoogte te brengen over hoe het wandelen is gegaan. Dit verzoek heeft ouder tijdens de intake gedaan waarbij is aangegeven dat het kind niet van wandelen houdt en wanneer het kind moeite ervaart, of ouders hiervan op de hoogte gebracht kunnen worden. De pedagogisch professional heeft daarom contact opgenomen met de ouder, ouder diende hierna een klacht in. De locatiemanager heeft contact opgenomen met de ouder. De tijdelijke wandelroute en duur is besproken, tevens is de brug kort daarna weer geopend. Middels een gesprek met de ouder is de situatie uitgesproken en hoefde er geen verdere maatregelen getroffen te worden.

Freekids BSO Kogerveld

Aard van de klacht:

Ouder gaf aan dat haar kind niet meer naar de BSO wilde wegens de communicatie en het pedagogisch handelen van een pedagogisch professional van de groep.

Oordeel over de klacht:

Gegrond.

Maatregelen:

Ouder heeft in eerste instantie zelf contact gezocht met het hoofdkantoor, ouder heeft toen telefonisch gesproken met de clustermanager die de ouder verwezen heeft naar de assistent-leidinggevende van de locatie. Naar aanleiding daarvan is er een gesprek geweest met de ouder. Hierin heeft de ouder zich geuit over de communicatie van de medewerker en het pedagogisch handelen richting het kind.

Daarna heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de pedagogisch professional, clustermanager en assistent-leidinggevende. Hierin zijn gepaste afspraken gemaakt met de pedagogisch professional rondom het verbeteren van de communicatie, het pedagogisch handelen en de evaluatie daarvan. De ouder heeft daarover een terugkoppeling ontvangen, de situatie met de ouder is uitgesproken en er zijn geen verdere maatregelen nodig geweest. Goed contact met ouder gehouden.

Freekids BSO Kogerveld

Aard van de klacht:

Ouder is ontevreden over de werkwijze van de BSO en de communicatie van de pedagogisch professional met betrekking tot het brengen van het kind tijdens vakantieopvang.

Oordeel over de klacht:

Ongegrond.

Maatregelen:

De clustermanager heeft een gesprek gehad met de ouder. Hierbij is uitgelegd waarom de pedagogisch professionals de voorkeur hebben de kinderen binnen af te zetten op locatie in plaats van bij parkeerplaats. Daarnaast is er aangegeven dat het fijn is dat ouders na 9:30 uur naar de locatie bellen als de kinderen later worden gebracht. Wegens de start van de dag en de vakantieactiviteiten. Na 10:30 uur gaat Freekids ervanuit dat de kinderen niet meer gebracht zullen worden. Wegens de personele bezetting tijdens de vakanties binnen Freekids is het fijn als leidinggevenden in de ochtend weten of kinderen die aangemeld zijn, komen. Daarnaast heeft de clustermanager ook een gesprek gehad met de betreffende medewerker over de communicatie. Door de gesprekken is de klacht opgelost en hoefde er geen verdere maatregelen genomen te worden.

Freekids PS de Mei

Aard van de klacht:

Ouder heeft een klacht ingediend wegens de wijze van communicatie vanuit een pedagogisch professional. Hierdoor wilde ouder het kind niet meer brengen naar locatie.

Oordeel over de klacht:

Gegrond.

Maatregelen:

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de ouder en de clustermanager. In dit gesprek heeft de ouder aangegeven op welke wijze er gecommuniceerd werd vanuit de pedagogisch professional, en zijn verschillende situaties besproken waaronder het niet aanbieden/eten van fruit en vond de ouder dat de pedagogisch professional twee andere kinderen ook op een niet pedagogische wijze aansprak. De klacht bleek gegrond, de pedagogisch professional is in gesprek geweest met de clustermanager. Er zijn maatregelen getroffen waaronder het inroosteren van een andere collega op de BSO. Ouder vond het fijn dat de klacht serieus genomen is.

Freekids KDV Dotterbloem

Aard van de klacht:

Ouder heeft een klacht ingediend over het plaatsen van een foto in het ouderportaal, ouder heeft hier geen toestemming voor gegeven.

Oordeel over de klacht:

Gegrond.

Maatregelen:

De medewerker van onze Front office heeft contact opgenomen met ouders. De foto van het kind is verwijderd uit het ouderportaal. Naar aanleiding van het gesprek is er ook contact opgenomen met het systeembeheer van het ouderportaal, de werkwijze van het ouderportaal is aangepast zodat foto's alleen naar ouders wordt verstuurd waarbij ook de achtergrond wordt gecontroleerd.

Freekids BSO de Werf

Aard van de klacht:

Ouder heeft een klacht ingediend over het ophalen. Het kind stond samen met de docent op het schoolplein te wachten om opgehaald te worden door de ouder. Echter zou het kind opgehaald moeten worden op het leerplein (in de school) door een BSO medewerker omdat het kind die dag bij Freekids opgevangen zou worden. Dit heeft kort na het eerste incident nog twee keer plaatsgevonden, wat voor zowel ouders als het kind een verdrietige en negatieve ervaring geweest.

Oordeel over de klacht:

Gegrond.

Maatregelen:

De ouder heeft n.a.v. het eerste incident contact gehad met de medewerkers op locatie, er is aangegeven dat de ophaallijst zou worden aangepast voor de betreffende woensdag (het kind stond nog niet op de ophaallijst). Het kind stond wel als aanwezig opgenomen in het systeem.

Het incident heeft na de eerste keer, nog twee keer plaatsgevonden. De locatiemanager heeft toen met de ouder contact opgenomen. Het kind bleek goed op de ophaallijst te staan, de docent was door een chaotisch moment in de klas vergeten dat het kind naar de BSO zou gaan. Er is met het team besproken scherp te zijn tijdens het ophaalmoment; het kind wordt iedere woensdag (mits afmelding) naar het leerplein verwezen door de docent van school, waar een medewerker van Freekids op tijd aanwezig dient te zijn. De medewerker controleert alle aanwezige kinderen direct op het leerplein (en loopt anders meteen naar de docent). Ouder heeft zelf een gesprek gehad met de docent, en Freekids zal extra alert blijven tijdens het ophalen.

6. Geschillencommissie

In 2024 zijn er geen klachten binnen gekomen bij Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.